经全面调查后终结的个案索引

(加上 * 号的是本署在调查报告中有提出建议的个案。)

个案编号	投诉事项	结论
土地注册处		
2002/3268	推卸责任,拒绝为投诉人更改通讯地址。	不成立
水务署		
2002/2161	没有回覆投诉,以及没有把信件寄往投诉人指定的地址。	部分成立 *
2002/2733	发出截断供水通知书给投诉人的期限太仓促,以致她没有足够时间缴付水费按金。	不成立 *
2003/0641	收取过高的水费,而且向投诉人提供错误的调查报告。	部分成立
2003/2110	没有即时跟进消防龙头漏水。	成立 *
民政事务总署		
2002/4452 2002/4473	在协助某屋苑一名业主成立业主立案法团时处理失当。	成立 *
2003/1782	把投诉人的姓名记录在另一条村的选民登记册内,以致他失去参加村代表选举的资格。	成立 *
2003/3504 2003/3505 2003/3506 2003/3507 2003/3508 2003/3509 2003/3510 2003/3511 2003/3512 2003/3513 2003/3514	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下,把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途,此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2003/3515
2003/3516
2003/3517
2003/3518
2003/3519
2003/3520
2003/3521
2003/3522
2003/3523
2003/3524
2003/3525
2003/3526
2003/3527
2003/3528
2003/3529
2003/3530
2003/3531
2003/3533
2003/3534
2003/3535
2003/3536
2003/3537
2003/3538

司法机构

2002/2738	向投诉人错误提供有关其前雇主破产的资料，误导投诉人。	成立 *
2003/2150	某执达主任就有关执行法庭命令提供误导性的意见。	未能就投诉是否成立作出定论

地政总署

2002/0935	(a) 错误解释某幅土地的原有批地条款；以及 (b) 无理地采纳一个超出相关的分区计划大纲图及「半山区行政发展限制」所容许的地积比率。	投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处 *
2003/0287	容许在农地上搭建寮屋。	不成立
2003/1718	延误处理投诉人有关饲养鹌鹑牌照的申请。	部分成立 *

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2003/2039	(a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题。	部分成立 *
2003/2831 2003/2833 2003/2835 2003/2837 2003/2841 2003/2843 2003/2847 2003/2855 2003/2857 2003/2859 2003/2863 2003/2867 2003/2873 2003/2875 2003/2881 2003/2883 2003/2885 2003/2889 2003/2893 2003/2899 2003/2915 2003/2931 2003/2939 2003/2943 2003/2945 2003/2947 2003/2957 2003/2963 2003/2969 2003/2973 2003/2975 2003/2977 2003/2981 2003/2983	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

社会福利署

2002/4371	在处理一宗举报怀疑诈骗综援的个案时，职员态度推搪，而且泄露投诉人的个人资料。	不成立 *

法律援助署

2003/0744	批准给予投诉人的法律援助不能满足他的需要。	部分成立
2003/1737	(a) 延误把暂准押记令注册及转为绝对押记令； (b) 没有以其他方法送达法庭文件；以及 (c) 在誓章内写下错误资料。	部分成立 *

房屋署

2002/1084	(a) 在有关两个业主立案法团的管理基金分拆问题上误导某居屋屋苑的业主； (b) 拖延管理基金分拆事宜； (c) 不尊重业主立案法团； (d) 延迟屋苑管业处的装修工程；以及 (e) 在为两个业主立案法团的管辖范围划定分界线方面处理不当。	部分成立 *
2002/3628 2003/0650	在三次污水倒流入某资助学校升降机槽底的事件中推卸责任；以及没有跟进处理引致污水倒流的公共去水渠淤塞问题，防患于未然。	不成立 *
2002/4464 2002/4465 2002/4466 2002/4467 2002/4468 2002/4469 2002/4470 2002/4471 2002/4472 2002/4493 2002/4494	为中转房屋居民编配公屋单位的政策和程序不合理。	不成立
2002/4610	对某公共屋村的物业管理承办商监管不力，以致村内的公众用地被人长期借用。	成立 *

经全面调查后终结的个案索引

2003/0007	没有采取适当行动，禁止违例使用永久性的建筑材料修葺寮屋。	不成立
2003/1786	延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报，以致个案过了法定时限，不能提出检控。	成立 *
2003/1989	延误处理持续的天花渗水问题。	成立 *
2003/3238	对怀疑是造成楼下单位持续的渗水问题源头的投诉人不公平。	不成立

政府产业署

2002/3014	未得投诉人事先同意，向被投诉人士披露他的个人资料。	成立 *
2003/2484(I)	没有妥善处理一项根据《公开资料守则》提出的要求。	部分成立 *

政府总部 — 效率促进组

2003/0209	综合电话查询中心对投诉人的电话查询处理不当。	不成立

政府总部 — 教育统筹局

2002/4649	不合理地拒绝某补习学校重订收费方式的申请及其他相关事项。	部分成立 *
2003/1892	没有参照既定指引，妥善处理投诉人有关她被学校评定为超额教师的投诉。	部分成立 *

食物环境卫生署

2003/0567	职员态度恶劣，而且处理投诉方法欠妥善。	部分成立 *
2003/0664	没有妥善处理撤回转让食肆牌照申请事宜。	成立 *
2003/1652	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立 *
2003/2710	两个部门互相推卸责任，以致未能妥善处理有关没有采取足够行动，以消除投诉人单位外一棵树的树枝构成安全问题的投诉。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

建筑署

2002/2484	延误处理一宗把某种防水涂料产品列入建筑署「认可物料清单」的申请。	部分成立 *
2003/0649	在三次污水倒流入某资助学校升降机槽底的事件中，没有迅速为校方提供适切的服务。	成立 *

屋宇署

2002/3267	没有按投诉人的要求更改他的通讯地址。	部分成立 *
2002/4085	延误向业权人发出危险斜坡修葺令。	部分成立 *
2003/0288	没有执行法庭对寮屋的封闭令。	不成立
2003/0981	没有就同一个物业的三项违例建筑工程同期发出劝谕信或清拆令。	部分成立 *
2003/1651	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立
2003/2024	没有与环境保护署互相协调，就违例僭建物同步发出清拆令及劝谕通知。	部分成立

海事处

2003/2451	延误调查一宗海事意外及处事马虎。	成立 *

规划署

2003/2832 2003/2834 2003/2836 2003/2838 2003/2842 2003/2844 2003/2848 2003/2856 2003/2858	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

经全面调查后终结的个案索引

2003/2860
2003/2864
2003/2868
2003/2874
2003/2876
2003/2882
2003/2884
2003/2886
2003/2890
2003/2894
2003/2900
2003/2916
2003/2932
2003/2940
2003/2944
2003/2946
2003/2948
2003/2958
2003/2964
2003/2970
2003/2974
2003/2976
2003/2978
2003/2982
2003/2984

邮政署

2003/0606	延迟把公共图书馆的领取预订书籍通知书派送给投诉人。	不成立

康乐及文化事务署

2002/4088	(a) 延迟把公共图书馆的领取预订书籍通知书寄送给投诉人；以及 (b) 图书馆职员处理投诉人的查询时态度欠佳。	不成立 *
2003/2627	(a) 没有采取足够行动，以消除投诉人单位外一棵树的树枝构成安全问题；以及 (b) 两个部门互相推卸责任，以致未能妥善处理有关上述问题的投诉。	不成立

经全面调查后终结的个案索引

劳工处

2002/2537	对一宗投诉该处员工的个案处理失当，而且没有答覆投诉人的问题，反映该处缺乏有效的员工监察制度和适当的指引。	不成立

路政署

2004/0198 2004/0201 2004/0204 2004/0207 2004/0210 2004/0213 2004/0216 2004/0219 2004/0222 2004/0225 2004/0228 2004/0231 2004/0234 2004/0237 2004/0240 2004/0243 2004/0246 2004/0249 2004/0252 2004/0255 2004/0258 2004/0261 2004/0264 2004/0267 2004/0270 2004/0273 2004/0276 2004/0279 2004/0285 2004/0288 2004/0291	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

经全面调查后终结的个案索引

2004/0294
2004/0297
2004/0300

运输署

2003/2040	(a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题。	部分成立 *
2004/0199 2004/0202 2004/0205 2004/0208 2004/0211 2004/0214 2004/0217 2004/0220 2004/0223 2004/0226 2004/0229 2004/0232 2004/0235 2004/0238 2004/0241 2004/0244 2004/0247 2004/0250 2004/0253 2004/0256 2004/0259 2004/0262 2004/0265 2004/0268 2004/0271 2004/0274 2004/0277 2004/0280	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2004/0286
2004/0289
2004/0292
2004/0295
2004/0298
2004/0301

渔农自然护理署

2002/1163	答覆投诉人查询有关其走失的三脚狗时误导她；而在投诉人寻找的期间，这只狗已在动物管理中心被人道毁灭。	成立 *
2002/3586	(a) 在收取投诉人弃养的狗只事宜上处理不当； (b) 在收取狗只的过程中过分粗暴；以及 (c) 当投诉人查询有关狗只被人道毁灭的时间安排时，向她提供不正确资料。	部分成立 *
2003/0945	延误处理投诉人有关饲养鹌鹑牌照的申请。	成立 *

卫生署

2002/1879	在查核身份证明文件的程序上处理失当。	不成立 *
2003/0422	(a) 某政府诊所门诊服务的派筹制度不公平； (b) 没有适当指引，以确定在当天的筹号派发完毕时是否应该酌情增加门诊服务名额；以及 (c) 一名护士处理投诉的态度欠佳。	部分成立 *

环境保护署

2003/1654	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立
2003/2025	没有与屋宇署互相协调，就违例僭建物同步发出清拆令及劝谕通知。	部分成立
2004/0197 2004/0200 2004/0203 2004/0206	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2004/0209
2004/0212
2004/0215
2004/0218
2004/0221
2004/0224
2004/0227
2004/0230
2004/0233
2004/0236
2004/0239
2004/0242
2004/0245
2004/0248
2004/0251
2004/0254
2004/0257
2004/0260
2004/0263
2004/0266
2004/0269
2004/0272
2004/0275
2004/0278
2004/0284
2004/0287
2004/0290
2004/0293
2004/0296
2004/0299

医院管理局

2002/0278	没有妥善处理投诉人病情危急的弟弟的转院安排，而且违背承诺，没有向她提供调查报告。	部分成立 *
2002/0397	香港眼科医院处事失当，两度推迟为投诉人的父亲进行手术的日期；而且误导病人，令他们以为眼科手术在一年左右即可排期进行。	不成立
2002/1215	(a) 医院管理局辖下某医院不当地要求一名住院病人的家属替该病人进行某项医疗程序；以及 (b) 没有认收书面投诉和答覆所提出的疑问。	部分成立 *

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2002/2361	没有为病人设想，在投诉人接受手术的过程中，让一名男性手术室助理员一直留在手术室；而另一名女护士的态度欠佳。	不成立 *
2002/2796	(a) 延误答覆投诉人； (b) 错误处理他的投诉；以及 (c) 某公立医院一名护士态度不佳。	部分成立 *
2003/0080	医院管理局辖下某医院行政失当，以致投诉人失去接受肝脏移植的机会。	投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处 *

惩教署

2002/3445	(a) 违背承诺，没有在投诉人提供乐器和有关物品之后成立诗歌班；以及 (b) 强逼他捐出乐器和有关物品。	不成立 *
2002/4566	(a) 误导保安局，令该局相信有关投诉人的档案已全部销毁； (b) 没有按照《监狱规则》第 11 条，处理他被羁押时的财物； (c) 没有记录他曾要求取回部分财物；以及 (d) 误导法庭。	部分成立 *